

### 3.3 ELS USOS LINGÜÍSTICS DE LA CAM

*Miquel Poveda\**

La comunicació entre el client i la CAM està basada en el principi següent: el client tria la llengua en la qual vol comunicar-se amb la nostra entitat. A més, la CAM té obertes 30 oficines internacionals.

#### **a) Comunicació amb els clients**

La CAM utilitza actualment el castellà, el valencià/català, l'anglès, el francès, l'holandès, l'alemany, el noruec i el suec.

La tria lingüística la fa el client, que diu amb quina llengua vol relacionar-se habitualment amb l'entitat.

El client pot elegir l'idioma de comunicació verbalment a l'oficina –i és introduït en el camp «Idioma» de la base de dades de la CAM– o seleccionant-lo al caixer automàtic.

<i>Dades d'utilització dels idiomes escollits pels clients</i>		
Castellà	1.783.401	91,68%
Valencià/català	66.700	3,84%
Altres idiomes	330.059	4,38%

Hi ha molts exemples d'utilització del valencià: xecs i comptes corrents, cartes comercials, obres socials (diferents activitats mediambientals, solidàries i culturals), almanac, etc.

\* Miquel Poveda és cap de Comunicació i Imatge d'Obres Socials de la CAM.

La CAM té un conveni amb la Universitat d'Alacant a través del qual el Secretariat de Promoció del Valencià fa totes les traduccions a valencià/català.

### b) Formació del personal

Els treballadors de la CAM poden estudiar valencià a càrrec de la caixa. En el procés selectiu, a l'hora d'adjudicar les places, procura que als municipis valencianoparlants els treballadors sàpiguen parlar valencià.

### c) Promoció del valencià

La CAM fa algunes publicacions en valencià i col·labora amb la Universitat en la realització d'activitats en valencià.

A més, té un conveni amb la Universitat d'Alacant per a fer el traductor automàtic en línia Internostrum (castellà/català i català/castellà).

A continuació reproduïm la presentació de Power Point que Miquel Poveda va fer servir en la seua exposició:



### OBSERVATORI DE LA LLENGUA

Taula redona sobre l'ús del valencià en l'àmbit comercial a la ciutat d'Alacant

5 de desembre de 2002



### LA COMUNICACIO CLIENT-CAM

Aquesta comunicació està basada en el principi següent:

- El client tria la llengua en la qual vol comunicar-se amb la CAM.
- No és la CAM qui decideix quina llengua correspon a cada client.



### LA COMUNICACIÓ CLIENT-CAM

Idiomes utilitzats actualment en la CAM:

- ✓ Castellà
- ✓ Valencià/Català
- ✓ Anglès
- ✓ Francès
- ✓ Holandès
- ✓ Alemany
- ✓ Noruec
- ✓ Suec

## LA COMUNICACIÓ CLIENT-CAM

### FÒRMULES PER A ESCOLLIR L'IDIOMA DE COMUNICACIÓ

- Sol·licitud en l'oficina (introducció en el camp IDIOMA de la base de dades)
- Selecció de l'idioma al caixer automàtic

## LA COMUNICACIÓ CLIENT-CAM

Dades d'utilització (idiomes escollits pels clients)

- Castellà: 1.783.401 (91,68%)
- Valencià: 56.347 (2,56%)
- Català: 30.353 (1,38%)
- Altres idiomes: 330.059 (4,38%)

## EXEMPLES

- Documents financers
- Rebuts caixers automàtics

